

Euro Clean Services

Conditions générales de collaboration

Titres-Services

Il est convenu et accepté ce qui suit :

Article 1: Activités autorisées avec le système des titres-services

La Société Euro Clean Services s'engage à fournir une aide à domicile sous la forme d'activités ménagères qui peuvent comprendre (*article 1 de l'Arrêté Royal du 12/12/2001 concernant les titres-services (Moniteur Belge 22 décembre 2001)*):

- le nettoyage du domicile de l'utilisateur
- la lessive et le repassage du linge de maison chez l'utilisateur
- les petits travaux occasionnels de couture
- les courses ménagères
- la préparation des repas
- l'entretien des vitres de l'habitation

L'utilisateur reconnaît explicitement que le travailleur(se) de la société Euro Clean Services ne sera affecté que dans le cadre de **la sphère privée**. En outre, il est interdit d'utiliser les titres services pour les activités suivantes : Entretien de cages d'escaliers communes ou de locaux professionnels comme des bâtiments d'usines, des magasins, des cabinets médicaux et dentaires et des bureaux (liste non exhaustives).

Il est également interdit d'utiliser les titres services pour **la garde d'enfants ou d'animaux, et les travaux de peinture ou de jardinage ne sont pas autorisés.**

En cas de non respect de cette disposition, la société Euro Clean Services sera habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile sans préavis et sans aucun dédommagement.

Article 2: Matériel

L'utilisateur doit mettre à disposition et gratuitement tout le matériel nécessaire à la bonne exécution des services repris dans l'article 1.

L'utilisateur doit également informer/former le travailleur(se) à propos de tout matériel éventuel qu'il met à la disposition du travailleur(se) ainsi qu'à propos des modes d'entretien propres à la maison/appartement.

Article 3: Paiement

L'utilisateur paie les services du travailleur au moyen des titres services qu'il a au préalable commandé auprès de l'organisme agréé (dans notre cas; Sodexo).

L'utilisateur remet au travailleur(se) un titre-service papier signé et daté par heure de travail prestée et ce, **le jour de la prestation**.

En version électronique, l'utilisateur doit confirmer les prestations dans son espace personnel via internet (rubrique confirmer/contester) et ce, **au plus tard, dans les 3 jours qui suivent la prestation**.

En cas de non respect de cette disposition, la société Euro Clean Services est habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile de nature ménagère sans préavis et sans aucun dédommagement.

Article 4: Absence de l'utilisateur

L'utilisateur doit prendre toutes les mesures pour que les activités convenues de nature ménagère puissent être exécutées efficacement (ex. accès à l'habitation). Au cas où les activités ne pourraient pas avoir lieu pour des raisons propres à l'utilisateur, la société Euro Clean services pourra réclamer les dommages subis et le manque à gagner à l'utilisateur selon les dispositions de l'article 8.

Une annulation exceptionnelle doit se faire **au minimum 5 jours ouvrables avant la date prévue de la prestation via notre adresse e-mail info@eurocleanservices.be** . En cas d'annulation tardive ou de défaut d'annulation de la part de l'utilisateur, cela se traduit par une perte de revenus imprévisible pour le travailleur(se). Euro Clean Services demandera pour toute annulation hors délai 23,14€ HTVA par heure non prestées prévue dans le planning.

L'utilisateur a le droit de refuser le service pour une durée maximale de 6 semaines par an. Dans ce cas, l'utilisateur doit informer la société Euro Clean Services au minimum 6 semaines à l'avance. A défaut, la société Euro Clean Services pourra réclamer les dommages subis et le manque à gagner à l'utilisateur selon les disposition de l'article 8.

Article 5: Absence du travailleur Titres-services

Il n'y aura **pas de prestations les jours fériés et les dimanches** ; les heures à prester peuvent être reportées à la convenance de l'utilisateur et en fonction des disponibilités du planning du travailleur.

En cas d'empêchement inopiné de l'aide-ménagère, la Société Euro Clean Services contacte l'utilisateur pour le prévenir et proposer un remplacement, dans la mesure de la disponibilité du service et avec l'accord de l'utilisateur.

En cas de non remplacement du travailleur absent causé par une impossibilité organisationnelle de planning, la société Euro Clean Services ne sera en aucun cas tenue pour responsable et l'utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnité ou dédommagement du préjudice causé.

Article 6: Responsabilité et Assurance

Les travailleurs et travailleuses de la société Euro Clean Services sont régulièrement formés au travers de formations internes et externes, et Euro Clean Services prend soin de mettre à disposition des Utilisateurs du personnel qualifié, effectuant ces tâches avec la plus grande attention. Néanmoins, un sinistre n'est jamais exclu.

Dans le cas où un utilisateur constate un dégât matériel durant ou à la suite d'une prestation, ce dernier est tenu de signaler le(s) dégât(s) par e-mail et ce endéans les 24h suivant la prestation, sous peine que ceux-ci ne puissent être pris en considération. La compagnie d'assurance jugera d'une éventuelle responsabilité du travailleur d'Euro Clean Services en cas de sinistre.

La déclaration contiendra les éléments suivants: nom, prénom, email, téléphone ou portable, lieu de résidence et code postal, rue et numéro de maison, prénom et nom du travailleur, commentaire sur l'origine du dommage, description du dommage, facture ou devis pour la réparation du dommage, photos du dommage.

Afin d'éviter tout abus, des petits dommages tels que vaisselle brisée ou petits bibelots ne seront pas assurés. De manière générale, tout montant inférieur à 250,00 € HTVA ne sera pas remboursé. La première tranche de 250,00€ HTVA en cas de sinistre ne sera pas remboursée.

Euro Clean Services décline la responsabilité pour tous dégâts provoqués par l'usure normale des ustensiles de nettoyage.

Pour ce qui est des dégâts plus importants, un dossier sera transmis à l'assurance après analyse de votre dossier, en cas d'acceptation du sinistre par la compagnie d'assurance, le dommage sera réparé sur présentation de la facture d'achat ou de réparation du bien/matériel détérioré, en tenant compte de la vétusté du bien, et, de manière générale, de sa valeur au moment du dommage. **La franchise pour toute réparation du dommage couverte par la compagnie d'assurance s'élève à 250,00 € hors HTVA.** Euro Clean Services ou la compagnie d'assurance est en droit de demander un devis de réparation comparatif.

Euro Clean Services conseille à l'Utilisateur de souscrire sa propre assurance pour couvrir les dégâts matériels qui seraient causés à ses biens par le travailleur ou travailleuse d'Euro Clean Services, au cas où l'assurance de cette dernière refuserait de prendre en charge le sinistre.

Euro Clean Services n'est en aucun cas tenue pour responsable des suites d'erreurs, de fautes ou d'oublis commis par l'Utilisateur dans la communication d'informations et/ou d'instructions concernant la bonne exécution de sa tâche.

Si l'utilisateur possède des **biens de valeur et/ou des pièces uniques**, Euro Clean Services lui prie de **ne pas les faire nettoyer par le travailleur ou travailleuse**.

Euro Clean Services ne pourra pas davantage être tenue responsable des dommages trouvant leur origine dans l'exécution d'activités ne faisant pas partie des activités convenues et autorisées dans le cadre de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Euro Clean Services est responsable, dans le cadre de l'assurance accidents du travail, des indemnités légalement dues au cas où le travailleur ou travailleuse serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

Article 7: Modalités d'exécution

L'utilisateur s'engage à :

- N'exiger au travailleur aucun travail dangereux, trop lourd, inadapté et enfreignant les règles élémentaires d'hygiène;
- Indiquer préalablement la présence d'animaux dans l'habitation;
- Veiller à ce que le matériel mis à disposition soit en bon état de fonctionnement et destiné à un usage ménager et que les détergents soient étiquetés et en quantité suffisantes;
- Prévenir la Société Euro Clean Services en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de la maladie;
- Veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité et de la santé du travailleur;
- Payer le montant forfaitaire fixé par la réglementation en vigueur pour tous déplacements effectués à la demande de l'utilisateur pour ses courses personnelles;

Article 8: Fin de la convention

1. Il peut être mis fin par chaque partie à la présente convention, à tout moment, moyennant un préavis de 4 semaines par lettre recommandée ou par e-mail à info@eurocleanservices.be. Si l'utilisateur ne souhaite pas que le préavis soit presté, il doit payer à la Société Euro Clean Services une indemnité équivalente à 4 semaines, calculée sur le prix de revient horaire. Par prix de revient, on entend notamment le prix d'acquisition du titre-service ainsi que l'intervention régionale. En cas de résiliation du contrat par l'utilisateur, celui-ci s'engage à régulariser l'arriéré de titres-services avant la fin du contrat. A défaut, une pénalité de 250€ sera due, en plus de la valeur des titres-services encore dus et sans préjudice de l'article 8.3.

2. En cas de non-respect de la présente convention par l'utilisateur, et notamment en cas de non remise des titres-services endéans le mois de la prestation, la Société Euro Clean Services se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis ni indemnité, l'utilisateur étant quant à lui redevable d'une indemnité équivalente à 4 semaines, calculée sur le prix de revient horaire.

3. A défaut de paiement à l'échéance mensuelle, l'utilisateur sera en outre redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts conventionnels au taux de 12% l'an, tout mois calendrier entamé étant dû dans son intégralité, ainsi que d'une indemnité conventionnelle forfaitaire et irréductible de 15% avec un minimum de 125€.

4. En cas de rupture de la présente convention, pour quelque cause que ce soit, l'utilisateur s'interdit de manière directe ou indirecte à travailler avec l'aide-ménagère affectée à son service et ce pendant une durée de 12 mois prenant cours à la date de la rupture de la convention.

Tout manquement à cet engagement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 1 250 EUR, sans préjudice pour la Société Euro Clean Services de réclamer la réparation du dommage réel.

5. La convention qui unit l'utilisateur à la Société Euro Clean Services est résolue de plein droit s'il n'y a plus d'émission de titres-services.

6. La validité, l'exécution et l'interprétation de la présente convention sont exclusivement réglées par le droit belge.

7. En cas de différends liés à l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution à l'amiable.

8. Tout litige entre parties est soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.

Article 9: Droit de rétractation

En vertu de l'article VI.47 du Code de droit économique, le Consommateur (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le droit de rétractation prévu au présent article s'applique uniquement si la convention est conclue à distance (via le Site, par téléphone, ...). Le droit de rétractation n'est donc pas d'application en cas de réservation d'un travailleur(se) ou d'une sollicitation de la centrale de repassage sans engagement à distance, ou avec engagement directement à l'un de nos bureaux.

Le droit de rétractation expire 14 jours après le jour où la confirmation de la réservation est octroyée, pour autant que la première date de prestation des services intervient au-delà des 14 jours précités.

En effet, le droit de rétractation ne sera pas d'application dans les cas où le Consommateur a expressément donné son accord afin de réserver une prestation de la Société Euro Clean Services endéans les 14 jours légaux de rétractation, et a donc reconnu et accepté perdre son droit de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Consommateur doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique à l'adresse suivante info@eurocleanservices.be).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation (14 jours à partir de la confirmation de la réservation).